
Pflege- und Betreuungsbedingungen der Q-DAS GmbH

§ 1 Gegenstand

Aufgrund des Komplexitätsgrades, insbesondere durch ein hohes Datenaufkommen bei einer zentralen Datenhaltung, ist eine regelmäßige Überprüfung des installierten Systems erforderlich, die über die bloße Software-Wartung und Betreuung hinausgeht. Der Auftraggeber beauftragt Q-DAS mit der Durchführung der Pflege und Betreuung der installierten Q-DAS Software auf dem System des Auftraggebers.

Nicht Gegenstand dieser Bedingungen sind der Update-Service für die Q-DAS Software sowie sämtliche Leistungen, die Gegenstand des gesondert zu beauftragenden Software-Wartung gem. den „Allgemeine Regelungen für Softwarewartung und Hotline“ sind. Software-Updates sind entweder über eine gültige Softwarewartung abgedeckt oder müssen separat erworben werden.

§ 2 Umfang der Leistungen

Pflege und Betreuung der Q-DAS Software

Die Leistungen umfassen die Unterstützung des Auftraggebers durch einen oder mehrere Q-DAS Mitarbeiter am System des Auftraggebers. Dies kann einerseits eine direkte Betreuung vor Ort sein oder, soweit technisch und organisatorisch möglich, eine Betreuung durch Ferndiagnose bzw. Überlassung des Datenbestandes. Welche Möglichkeit im Einzelfall sinnvoll ist, wird im gegenseitigen Einvernehmen zwischen Q-DAS und dem Auftraggeber entschieden.

Bei einem Einsatz beim Auftraggeber fallen zusätzlich Reisekosten und Spesen gemäß der aktuellen Q-DAS Preisliste an.

Typische Leistungen, die im Rahmen dieser Bedingungen abgedeckt sind:

- Überprüfung der installierten Q-DAS Komponenten und deren Zusammenspiel
- Analyse der Q-DAS spezifischen Datenbankinhalte und Korrektur von fehlerhaften Datenbeständen
- Optimierung des Datenbestandes
- Installation und Inbetriebnahme neuer Komponenten, die über die Softwarewartung abgedeckt sind bzw. neu erworben werden
- Durchführung von Tests, insbesondere zur Überprüfung des Datenflusses
- Einweisung der Q-DAS Produktadministratoren oder der Produktverantwortlichen vor Ort in die neu installierten Komponenten
- Integration von Messgeräten über die Online-Standardschnittstelle nach Machbarkeitsprüfung
- Überprüfung der Datenquellen auf Einhaltung des Q-DAS ASCII-Transferformates
- Unterstützung des Vertragspartners bei der Abstimmung des Datenformats mit Messgeräteherstellern
- Optimierung der verschiedenen Konfigurationen

- Vergabe von Rechten und Benutzerverwaltung
- Anpassung von Ausdrucken, Formularen und Bildschirmmasken
- Dokumentation des installierten Bestandes
- Beratung des Vertragspartners in allen Fragen des Einsatzes unter Anwendung der Q-DAS Software

Alle vorgenommenen Änderungen, Anpassungen und Modifikationen erfolgen in enger Absprache zwischen dem Auftraggeber und dem Q-DAS Mitarbeiter.

Q-DAS verpflichtet sich, die beim Auftraggeber geltenden Richtlinien, insbesondere bzgl. des Datenschutzes, einzuhalten.

Anforderung durch den Auftraggeber

Welche Leistungen im Einzelfall zu erbringen sind, erfolgt durch Abstimmung zwischen Q-DAS und dem Auftraggeber. Die Arbeiten werden entweder periodisch oder nach Abruf durch den Auftraggeber durchgeführt.

Die Terminplanung für den Einsatz vor Ort erfolgt durch Absprache.

§ 3 Leistungsausschluss

Die Erstellung von Software und die Wartung von Computern, Netzwerken und sonstiger Hardware sind nicht Gegenstand dieser Bedingungen.

§ 4 Pflichten des Auftraggebers

Die Pflege und Betreuung kann nur gewährt werden, wenn vom Auftraggeber die jeweils aktuelle Programmversion eingesetzt wird. Für die beigestellte Software muss ein Ansprechpartner mit Administratorenrechten und –kenntnissen benannt werden. Für beigestellte Hardware müssen bei Bedarf Handbücher und Originalzubehör (Kabel etc.) bereitgestellt werden. Bei Abweichungen von diesen Bedingungen muss Q-DAS zustimmen.

§ 5 Gebühren, Nebenkosten und Fälligkeiten

1. Die jährliche Pflegegebühr für die vereinbarten Mindesteinsatzstunden steht Q-DAS unabhängig davon zu, ob der Auftraggeber die vereinbarte Mindesteinsatzzeit in Anspruch nimmt oder nicht. Nimmt der Auftraggeber Pflege- und Betreuungsleistungen in Anspruch, die die vereinbarte Mindesteinsatzzeit übersteigen, erfolgt die Vergütung der Mehrleistung auf der Grundlage der jeweiligen Q-DAS - Preisliste, die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültig ist.
2. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt nach Stundensätzen zzgl. etwa anfallender Reisekosten und Spesen. Q-DAS dokumentiert den Zeitumfang der erbrachten Leistung.
3. Ggf. bei Q-DAS anfallende Kosten für die Einrichtung und die Bereitstellung eines mit dem Auftraggeber vereinbarten Fernzugriffs auf das zu betreuende System gehen zu Lasten des vereinbarten Leistungskontingents.
4. Die jährliche Pflegegebühr für die Mindesteinsatzstunden ist im Voraus zu bezahlen und wird zu Beginn des jeweiligen Vertragsjahres, sonstige Vergütungsansprüche werden nach Ausführung in Rechnung gestellt. Beginnt das Auftragsverhältnis während des Laufes eines Kalenderjahres, erfolgt für dieses eine monatsanteilige Berechnung der Pflegegebühr; angefangene Monate gelten als ganze Monate.

5. Ansprüche von Q-DAS werden mit Rechnungsstellung sofort ohne Abzug zur Zahlung fällig. Zahlungen sind gebührenfrei auf eines der Konten von Q-DAS zu leisten. Befindet sich der Auftraggeber mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, ist Q-DAS berechtigt für den rückständigen Teil seiner Forderungen Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen.
6. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Für die Abrechnung der Stundensätze, Reisekosten, Spesen oder sonst beauftragten Leistungen ist die jeweilige Q-DAS - Preisliste Abrechnungsgrundlage, die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültig ist. Q-DAS ist berechtigt, die Preise für ihre Vergütungsansprüche der Kostenentwicklung anzupassen. Solche Preisänderungen wird Q-DAS dem Auftraggeber per E-Mail mitteilen. Die Preisänderung gilt als vereinbart, wenn der Auftraggeber der Preisänderung nicht innerhalb von zwei Wochen nach Mitteilung in Schrift- oder Textform widerspricht. Widerspricht der Auftraggeber fristgemäß, ist Q-DAS berechtigt, zum Ablauf der laufenden Serviceperiode ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
7. Ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht gem. § 273 BGB steht dem Auftraggeber nicht zu, es sei denn, die Forderungen des Auftraggebers sind ausdrücklich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.
8. Q-DAS behält sich das Eigentum an allen Lieferungen, soweit es sich um bewegliche Sachen (Datenträger, Dokumentation usw.) handelt, bis zur restlosen Zahlung aller gegenwärtigen und künftigen Ansprüche von Q-DAS einschließlich aller Nebenforderungen aus diesem Vertragsverhältnis vor. Der Eigentumsvorbehalt von Q-DAS erlischt mit restloser Begleichung dieser Ansprüche.
9. Q-DAS unterbreitet dem Vertragspartner auf Wunsch einen pauschalen Tagessatz inklusive Reisekosten und Spesen, wenn der Einsatz von Q-DAS für einen besonders spezifizierten Einsatzort gewünscht wird.

§ 6 Leistungsbeginn und -dauer

1. Das Auftragsverhältnis beginnt mit dem Datum des Einganges des Auftrags bei Q-DAS und läuft von da ab bis zum 31.12. des übernächsten Jahres. Es kann erstmals auf diesen Zeitpunkt mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich das Auftragsverhältnis um jeweils zwölf Monate. Die Kündigungsfrist beträgt auch nach der jeweiligen Verlängerung drei Monate.
2. Das Sonderkündigungsrecht von Q-DAS gem. § 5 Abs. 5 bleibt unberührt.
3. Jede Kündigung bedarf der Schriftform; auch die textliche Übermittlung, Telefax, E-Mail oder ähnliche Kommunikationsformen erfüllen das Schriftformerfordernis.

§ 7 Außerordentliche Kündigung

1. Der Auftraggeber und Q-DAS sind berechtigt, das Auftragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn einem Partner das Festhalten an den Bedingungen wegen einer schweren Bedingungsverletzung des anderen Partners nicht zugemutet werden kann.
2. Als Grund für eine außerordentliche Kündigung gelten insbesondere, jedoch nicht ausschließlich

Für den Auftraggeber,

wenn Q-DAS die nach diesen Bedingungen geschuldeten Leistungen trotz schriftlicher Frist- und Nachfristsetzung nicht erfüllt hat, wenn die zusammengerechneten Fristen ab dem Zeitpunkt des Verzugseintritts mindestens vier Wochen betragen hat und Q-DAS die Leistungen nicht innerhalb der Nachfrist begonnen hat,

- für Q-DAS,
- a. wenn der Auftraggeber die nach diesen Bedingungen zu leistenden Zahlungen trotz wiederholter Mahnung nicht erbringt und mit einem Betrag in Verzug ist, der € 1.000,-- erreicht oder übersteigt; das gilt auch, wenn der Auftraggeber aus mehreren Rechnungen von Q-DAS mit kleineren Beträgen in Verzug ist, deren Summe jedoch € 1.000,-- erreicht oder übersteigt;
 - b. wenn der Auftraggeber die Durchführung zuvor inhaltlich und terminlich abgestimmter Leistungen grundlos verweigert.
3. Der Partner, der das Auftragsverhältnis außerordentlich kündigt, trägt die Beweislast für das Vorliegen der Gründe der außerordentlichen Kündigung.
 4. Hat der Auftraggeber zu Recht außerordentlich gekündigt, kann er von Q-DAS die Erstattung des Teils der jährlichen Betreuungsgebühr verlangen, der nicht durch von Q-DAS bereits im Rahmen dieser Bedingungen erbrachte Leistungen verbraucht ist.
 5. Hat Q-DAS zu Recht außerordentlich gekündigt, bleibt der Anspruch von Q-DAS auf Vergütung der bereits erbrachten Leistungen bestehen. Der Auftraggeber hat jedoch mindestens die Vergütung für die laufende Serviceperiode zu deren Ablauf erstmals oder regelmäßig fristgemäß gekündigt werden kann, auf der Grundlage der vereinbarten Mindesteinsatztage, zu bezahlen. Die Geltendmachung weitergehender Schadenersatzansprüche durch Q-DAS bleibt unberührt.

§ 8 Haftung - Verjährung

1. Für etwaige Folgeschäden gleich welchen Rechtsgrundes haftet Q-DAS nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, es sei denn die Ansprüche ergeben sich aus einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In allen Fällen wird die Haftung auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens auf das Doppelte der Jahresservicegebühr ohne Mehrwertsteuer. Eine Haftung für untypische oder unvorhersehbare Schäden ist ausgeschlossen.
2. Q-DAS haftet für Unvermögen nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten Die Haftung wird insoweit auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens auf das Doppelte der Jahresservicegebühr ohne Mehrwertsteuer. Eine Haftung für untypische oder unvorhersehbare Schäden ist ausgeschlossen.
3. Für Ansprüche aus Verzug und Unmöglichkeit haftet Q-DAS dem Grunde und der Höhe nach unbeschränkt, wenn ihren gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit anzulasten ist. Darüber hinaus haftet Q-DAS für Ansprüche aus Verzug und Unmöglichkeit dem Grunde nach nur bei einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, außerhalb wesentlicher Vertragspflichten dem Grunde nach auch für grobes Verschulden einfacher Erfüllungsgehilfen, es sei denn, Q-DAS kann sich kraft Handelsbrauch davon freizeichnen. In den Fällen des § 8 Abs. 3 Satz 2 haftet Q-DAS der Höhe nach nur auf Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens; der Schadenersatzanspruch ist jedoch in diesen Fällen auf den Betrag begrenzt, den der Versicherer von Q-DAS auf diesen Anspruch zu zahlen hat. Eine Haftung für untypische oder unvorhersehbare Schäden ist ausgeschlossen.
4. Für etwaige Ansprüche aus verschuldensabhängiger Haftung steht Q-DAS dem Grunde nach und in voller Schadenshöhe bei eigenem Vorsatz und eigenem groben Verschulden ein; entsprechendes gilt für gesetzliche Vertreter und leitende Angestellte. Darüber hinaus haftet Q-DAS dem Grunde nach nur bei einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Pflichten, außerhalb wesentlicher Pflichten aus diesen Bedingungen dem Grunde nach auch für grobes Verschulden einfacher Erfüllungsgehilfen, es sei denn,

Q-DAS kann sich kraft Handelsbrauches davon freizeichnen. In den Fällen des § 8 Abs. 4 Satz 2 haftet Q-DAS der Höhe nach nur auf Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens; der Schadensersatzanspruch ist jedoch in diesen Fällen auf den Betrag begrenzt, den der Versicherer von Q-DAS auf diesen Anspruch zu zahlen hat. Eine Haftung für untypische oder unvorhersehbare Schäden ist ausgeschlossen.

5. Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Personenschäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, und Schäden, die auf dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften beruhen sowie für Schäden aus der Verletzung von Urheberrechten Dritter oder für Ansprüche aus unabdingbaren gesetzlichen Vorschriften des Produkthaftungsrechtes.
6. Q-DAS haftet nicht für Schäden, die durch eine ordnungsgemäße Datensicherung hätten vermieden werden können. Es gelten insoweit die Allgemeinen Bestimmungen zur „Datensicherung“, in ihrer jeweils gültigen Fassung, die unter q-das.com abgerufen werden können.
7. Q-DAS haftet nicht über den vorstehend aufgeführten Umfang hinaus.
8. Etwaige Ansprüche des Auftraggebers aus diesen Bedingungen, insbesondere solche auf Mängelbeseitigung oder Schadensersatz, verjähren sechs Monate nach ihrer Entstehung.

§ 9 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die Q-DAS die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen Q-DAS die Erfüllung der Pflichten aus diesen Bedingungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik u. ä. Umstände, von denen Q-DAS unmittelbar oder mittelbar betroffen ist, gleich.

§ 10 Sonstiges

1. Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam sein oder künftig unwirksam werden, bleiben das Auftragsverhältnis und diese Bedingungen im Übrigen wirksam; der Auftraggeber und Q-DAS stimmen hiermit einer solchen Auslegung der etwa unwirksamen Bestimmung zu, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck dieser Bestimmung möglichst nahe kommt und wirksam ist.
2. Der Vertrag, den die Vertragspartner unter Einbeziehung dieser „Pflege- und Betreuungsbedingungen“ abgeschlossen haben, beinhaltet alle Vereinbarungen, die die Vertragspartner getroffen haben; ergänzende oder ändernde Vereinbarungen zu diesen Bedingungen, seine Aufhebung oder Kündigung und alle seine Wirksamkeit oder seinen Bestand betreffenden Erklärungen bedürfen, wenn sie wirksam sein sollen, der Schriftform; auch die textliche Übermittlung, Telefax, E-Mail oder ähnliche Kommunikationsformen erfüllen das Schriftformerfordernis.
3. Der Auftraggeber kann Ansprüche an diesem Vertrag nur mit Zustimmung von Q-DAS abtreten.
4. Das Zurückbehaltungsrecht und die Aufrechnung stehen den Partnern wechselseitig nur zu, soweit der Anspruch, auf den sie zurückgehen (Gegen- oder Aufrechnungsforderung) auf diesem Auftragsverhältnis beruhen und die Gegen- oder Aufrechnungsforderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
5. Diese „Pflege- und Betreuungsbedingungen“ gelten ausschließlich. Auftragsbestätigungen oder Geschäftsbedingungen des Auftraggebers mit anderen Bedingungen als diesen „Pflege- und Betreuungsbedingungen“ erkennt Q-DAS nicht an. Der Auftraggeber stimmt der Geltung dieser

Bedingungen spätestens mit der Entgegennahme der ersten Leistung von Q-DAS im Rahmen der Auftragserteilung zu.

6. Es gelten die jeweils aktuell gültigen „Pflege- und Betreuungsbedingungen“ der Q-DAS; Änderungen werden auf der Homepage von Q-DAS (q-das.com) veröffentlicht. Q-DAS wird den Auftraggeber über Änderungen der „Pflege- und Betreuungsbedingungen“ per E-Mail informieren; sie werden Inhalt des mit dem Auftraggeber bestehenden Auftragsverhältnisses, wenn er nicht innerhalb von drei Wochen nach Zugang der Geltung der geänderten „Pflege- und Betreuungsbedingungen“ schriftlich widerspricht, spätestens jedoch drei Monate nach Veröffentlichung der Neufassung / Änderung auf der Homepage von Q-DAS.

§ 11 Erfüllungsort - Gerichtsstand und anwendbares Recht

1. Treten Meinungsverschiedenheiten zwischen den Parteien auf, wollen die Partner zunächst versuchen, diese in gutlichem Einvernehmen beizulegen.
2. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Rechte und Ansprüche aus diesen Bedingungen ist Weinheim/ Bergstrasse (Deutschland). Diese Vereinbarung über den Gerichtsstand und den Erfüllungsort gilt nur gegenüber Vollkaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechtes oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie Vertragsparteien, die nach Vertragsschluss ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus der Bundesrepublik Deutschland verlegen oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

Es ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland anzuwenden. Die Regelungen des UN-Kaufrechtes (CISG) sowie sonstige der Vereinheitlichung des internationalen Kaufs oder Geschäftsverkehrs dienende Abkommen finden keine Anwendung.